## **B**5

责任编辑 金勇 E-mail:fzbjiny@126.com

# 跟你说说消费维权那些事儿

### 法官以案说法对购物过程中可能出现的消费纠纷答疑解惑

□法治报记者 胡蝶飞 法治报通讯员 张莹骅

购物消费与每个人的日常生活 息息相关,无论是产品质量还是购 物环境,无论在线上还是线下,整 个购物流程中都可能出现消费者权 益受到侵害的情况,继而引发消费 纠纷。

如何在购物过程中最大程度保护自己的利益不受侵害? 本期专家 坐堂,结合真实案例,虹口法院法 官针对购物过程中可能出现的消费 纠纷来为大家答疑解惑。

【案件 1】

## 超市促销香菇生虫 消费者诉请退一赔十

乔阿伯平时没事喜欢在超市里转悠,挑选满意称心的商品。然而2018年6月,乔阿伯却拿着在超市购买的散装香菇来到法院提起诉讼,称自己手里的香菇已经霉变,而超市明知售出的食品不符合安全标准却依然继续出售,要求超市退还自己香菇购物款656.72元并赔偿十倍的购物款6567.2元。这一切究竟是怎么回事呢?

据乔阿伯说,自己一个月前在 超市挑选干货时,发现超市出售的 散装香菇有霉变生虫的迹象,而这 些坏了的香菇只用小号透明自封袋 做了简易包装,上面除了印着生产 日期,并没有其他标签或任何产品 说明。热心的乔阿伯见状找到了超 市的工作人员并告知了香菇霉变的 事,希望超市尽快处理。

一周后,乔阿伯又转悠到这家超市采购,途经干货区域时,他惊愕地发现之前向工作人员反映的霉变香菇并未下架,反而在降价促销。一气之下,正义的乔阿伯将货架上的40余袋散装香菇全部买下并送往市场监管部门。

经检查,乔阿伯送检的香菇中确实存在霉变生虫现象。事后,乔阿伯又仔细查看了香菇包装袋,发现包装袋上标注的生产日期为2018年4月5日,保质期为180天,也就是说,短短一个多月的时间,标注上还在保质期内的香菇就出现了霉变情况,对此表示质疑的东阿伯一纸诉状将超市告上了法

乔阿伯认为,超市不顾自己的 提醒,有意低价促销已经霉变生虫 的香菇,且 2018 年 4 月初生产的 香菇不可能在两个月内就霉变生 虫,故认为超市标注虚假生产日 期,属于经营者明知是不符合食品 安全标准的食品而继续出售的情 况,要求超市按照《中华人民共和 国食品安全法》第 148 条的规定, 退还自己香菇购物款 656.72 元并 赔偿十倍的购物款 6567.2 元。

超市代表人则辩称,其出售的香菇来源正规合法,且已通过质量检验,超市每天都会对零售的散装商品进行检查,但并未发现香菇发霉生虫现象,超市也未曾收到乔阿伯关于香菇发霉生虫的反映。至于降价促销则是超市正常的营销手段,与香菇的质量无关。乔阿伯购买香菇的行为并非为了食用,而是恶意索赔,不属于消费者,不同意按照乔阿伯的诉请进行赔付。

虹口法院经审理后认为,根据 乔阿伯与超市双方提供的证据材料,涉案香菇确有少量生虫迹象, 据此对乔阿伯要求退还货款的请求 本期专家:

卞良, 虹口区人民法院民事审判庭庭长, 具有丰富的民事诉讼审判经验。



予以支持。但乔阿伯无法证明超市 是在明知香菇不符合安全标准的情况下仍进行出售,因此对其要求赔 偿十倍货款的请求,法院未予支 挂

#### 【法官提醒】

散装货品本身易受污染,消费者在购买时需认真挑选,一旦发现 所购商品存在质量问题,应及时保留购买凭证,积极维权。

超市也应严格检查,妥善保存 商品,对遭受污染或变质的商品及 时予以处理,确保消费者的合法权 益。

#### 【案件 2】

#### 网购 2 个手包 不想真皮变 "PU"

姚女士是一位精明的主妇,日常采购都会货比三家。去年2月,趁着电商平台岁末促销,姚女士打算给自己挑选一款新包,并在一家旗舰店看中了一款售价为220元的手包。在商品详细信息页面,该款手包的材质备注为"头层牛皮",被工艺党得非常实惠,便一口气购买了严格。

然而,手包到货后,满心期待的姚女士却傻了眼,手包明显没有头层牛皮的质感。姚女士随即打开该旗舰店的购物页面确认,却发现旗舰店对商品信息已经进行了修改,页面中材质标注为"PU"。对此姚女士气愤不已,她认为自己出于对电商平台的信任在该平台开设的店铺中挑选商品,而旗舰店在其购物时未如实描述产品材质,却在事后悄悄修改,属于欺诈消费者。

因此,姚女士诉至法院,要求旗舰 店承担退一赔三的责任,电商平台 承扣连带责任。

对此电商平台辩称其只是网购平台的运营者,不是买卖合同的相对方,不参与具体交易。对于人驻商家平台已登记了相关信息,在姚女士反映此次购物纠纷时已及时向姚女士提供了旗舰店的有效联系方式,不应承担赔偿责任。

旗舰店则称姚女士购买的手包确为 PU 材质,在刚上架的 24 小时内为了在搜索中占据先列,该款手包的产品标题中确实写有"牛皮"字样吸引眼球,但在产品介绍里是注明为 PU 材质的。旗舰店认为标题上的"牛皮"字样并非对手包材质的描述,且在上架 24 小时后就对标题进行了修改,删除了"牛皮"字样,只是姚女士恰好在24 小时内购买了该款手包,因此自己的行为不存在欺诈消费者的情况。

虹口法院经审理后认为,旗舰店明知涉案手包的材质为 PU,却在其标题上标明"牛皮"字样,并未能作出合理解释,故认定旗舰店存在欺诈消费者的行为。据此对姚女士主张的退一赔三请求予以支持,判决旗舰店返还姚女士货款440元并赔偿1320元。但另一被告方电商平台已经对网点经营者的名称、地址和有效联系方式进行了登记并提交法庭,姚女士要求电商平台承担连带赔偿责任缺乏法律依据,不予支持。

#### 【法官提醒

网络购物作为一种日趋成熟的 购物渠道,已经成为消费者日常购 物的一种常规方式。部分店家为了 提高产品的搜索量和浏览量可能会使用一些与产品本身并不相符的描述性字眼。

对此消费者在购物时应仔细阅读产品描述,对于一些商品价格与 材质明显不匹配的产品多留心眼。电商平台作为第三方,应仔细审核商家资质以及其他信息,帮助消费者及时止损并积极维权。网店更应者及时止损并积极维权。两店更后情况不符的描述误导消费者,损害消费者利益。

#### 宏供 31

#### 阿婆误踩超市价格牌 滑倒受伤谁担责?

赵阿姨年过六旬,腿脚略有不 便,平日出门,家里人都会提醒她 注意地面,避免磕碰。

初春的一日,赵阿姨在超市给家 人选购换季的薄款衣物。由于超市正 值换季购物促销期间,在货架通道上 散落堆放着很多更换下来的商品价格 牌,工作人员正在分批清理。明黄色 的价格牌散落在超市白色的地砖上, 与超市地面本身粘贴的红黄色指示箭 头非常相近。

由于灯光昏暗,赵阿姨并未注意 到这些价格牌。忽然,专心选购衣物 的赵阿姨一脚踩上了一块价格牌,由 于价格牌又薄又滑,赵阿姨难以控制 自己的身体,应声摔倒,无法站起。 超市工作人员立即将赵阿姨送往医 院。经诊断,赵阿姨右尺骨、桡骨 远端骨折,经住院手术治疗,共计 产生医疗费4万余元。经鉴定,赵 阿姨右腕关节活动度丧失25%以上, 已构成十级伤残,并需要后续进一 步治疗。

赵阿姨一纸诉状将超市告上法庭,要求超市全额承担医疗费、住院伙食补助费、鉴定费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金、护理费、营养费以及交通费。

对此,超市表示认可事发经过,但只同意就已经发生的损失进行赔偿,不同意先行赔付后续治疗的相关费用。

法院经审理认为,超市作为经营管理者,应对超市内的环境、物品摆设尽到安全保障义务,消费者在进入公共场所时亦应尽到对自身安全的注意义务,以避免不必要的损害。本案中,超市将更换下来的薄塑料价格牌置于地面,确实易形成行人滑倒的安全隐患,且当时灯光较暗,也增加了伤害事件发生的可能性,而赵阿姨对于颜色醒目、置于白色地面上的财好格牌未能仔细分辨,误认为是黏贴固定于地面的标签,未作避让,直接踩踏身价格牌上以致于净甸受伤,对自身安全亦未尽到必要的审慎义务,也是损伤发生的原因之一。

经综合考量,法院判定,对于实际发生的损失,分别由超市按照60%、赵阿姨按照40%的比例承担赔偿责任,精神损害抚慰金则由超市全额赔偿。赵阿姨的后续医疗费及相关费用,需待费用实际发生后,再行主张处理。

#### 【法官提醒】

商场、超市等公共场所的管理 人,应为消费者提供安全的购物环 境,如未尽到安全保障义务造成消费 者损害的,应承担相应的赔偿责任。 而消费者本人,在购物时也应对周边 环境多加注意,对自身安全尽到注意 义务,避免不必要的损害。



上海市崇明县忠杰食品商店; 失食品经营许可证副本,许可证; 号: JY13102300019027,声明作; 运车时经验; 上海鞠强文化传播有限公司;

、决定解散,并已成立清算组。 及人自本公告刊登之日起45日 公司清算组申报债权,特出 對學数码科技(上海)有限2

陆宽 遗失注销减资 传媒 021-597413